

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JAJANAN KAKI
LIMA (*STREET FOOD*) PASAR LAMA
KOTA TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : **JANVINSENSIUS TJAN**

NIM : 1916120004

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **JANVINSENSIUS TJAN**
NIM : 1916120004
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Jajanan Kaki Lima (*street food*) Pasar Lama Kota Tangerang.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang-undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 03 Juli 2023

Penulis,



7A3A4AJX132055074
Janvinsensius Tjan

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : JANVINSENSIUS TJAN
NIM : 1916120004
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Jajanan Kaki Lima (*street food*) Pasar Lama Kota Tangerang.

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.


Tangerang, 03 Juli 2023

Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,


Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M

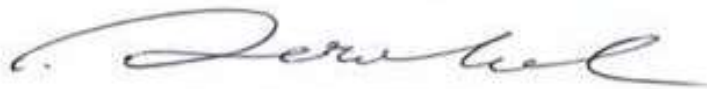

Lod Sulivyo, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : JANVINSENSIUS TJAN
NIM : 1916120004
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Jajanan Kaki Lima (*street food*) Pasar Lama Kota Tangerang.

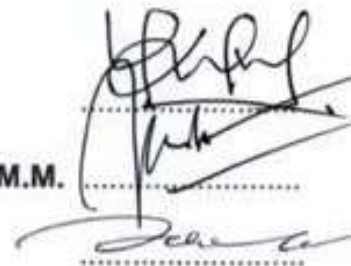
Telah dinyatakan lulus ujian sidang skripsi pada tanggal 22...~~Sept.~~ 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) di hadapan tim penguji dibawah ini.

Pembimbing,



Lod Sulivyo, S.E., M.M.

Tim Penguji :
Ketua : Ischak L. Tobing, M.Si.
Anggota : 1. La Ode M. Nafsahu, S.E., M.M.
2. Lod Sulivyo, S.E., M.M.



Disahkan pada tanggal

.....
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia



Dr.H. Juanda, S.E., S.H., M.M.

ABSTRAKSI

JANVINSESIUS TJAN 1916120004

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JAJANAN KAKI LIMA (*STREET FOOD*) PASAR LAMA KOTA TANGERANG”

Skripsi : Jurusan Manajemen

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

(xiv + 119 + lampiran)

Penelitian ini diajukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jajanan kaki lima (*street food*) pasar lama kota tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang diisi oleh 100 responden yang dijadikan sampel penelitian ini adalah 100 responden dengan kriteria yang ditentukan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Pada penelitian ini analisis data menggunakan bantuan SPSS versi 16. Teknik analisis data menggunakan Demografi data penelian jenis kelamin, usia, pendidikan. Frekuensi jawaban responpen X1, X2, Y. Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji normalitas dan dilanjutkan dengan Uji koefesien korelasi parsial. Uji Dertirminasi R² dalam Kd R² = 0,442 x 100% = 44,2%, yang artinya pengaruh X1 dan X2 terhadap Y sebesar 44,2% sedangkan sisanya 57,8% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Uji analisis linear berganda $Y = 2.011 + 0,187 X1 + 0,294 X2$. Uji t parsial t hitung = 3.622 dan sig (p) = 0,000 X1, t hitung = 5.759 dan sig (p) = 0,000 X2. Uji F Nilai F hitung 40.270 dan sig (p)= 0,000. Dimana $p = 0.000 < 0,05$ (signifikan), maka Ho ditolak Ha diterima. Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian jauh dari sempurna, kritikan dan saran dari pembaca bisa menjadi masukan bagi peniliti.

ABSTRACTION

JANVINSESIUS TJAN 1916120004

**"THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICES ON
CONSUMER SATISFACTION OF STREET FOOD PASAR LAMA
TANGERANG CITY"**

Thesis: Management Department

Keywords: Service Quality, Price and Consumer Satisfaction.

(xiv + 119 + attachment)

This research was proposed to determine the effect of service quality and price on consumer satisfaction of street food at the Old Market in Tangerang City. This study used a questionnaire method which was filled in by 100 respondents. The sample for this study was 100 respondents with specified criteria. The technique used in this study used purposive sampling. In this study, data analysis used SPSS version 16. Data analysis techniques used Demographic research data on gender, age, education. The frequency of respondents' answers is X1, X2, Y. Validity test, reliability test, normality test and continued with partial correlation coefficient test. Determination Test R2 in Kd $R^2 = 0.442 \times 100\% = 44.2\%$, which means that the effect of X1 and X2 on Y is 44.2% while the remaining 57.8% is influenced by other variables not examined in this study. Multiple linear analysis test $Y = 2.011 + 0.187 X1 + 0.294 X2$. Partial t test t count = 3.622 and sig (p) = 0.000 X1, t count = 5.759 and sig (p) = 0.000 X2. F test The calculated F value is 40,270 and sig (p) = 0.000. Where $p = 0.000 < 0.05$ (significant), then Ho is rejected Ha is accepted. Researchers are very aware that research is far from perfect, criticism and suggestions from readers can be input for researchers.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan kripsi ini tepat pada waktunya sebagaimana yang diharapkan, dengan judul skripsi: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Jajanan Kaki Lima (*street food*) Pasar Lama Kota Tangerang”**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H.Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI.
3. Bapak Lod Sulivyo, S.E, M.M Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran

selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.

5. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
6. Rekan-rekan mahasiswa /mahasiswi STIE PPI yang selalu memotivasi, memberikan semangat dan memberikan bantuan baik moril maupun non moril.

Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun yang menjadikan skripsi ini lebih baik lagi. Mengingat penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi diri penulis sendiri serta bagi perkembangan ilmu manajemen. Dan semoga Tuhan yang Maha Esa senantiasa mencurahkan rahmat-Nya kepada kita semua, Amin.

Wassalamualaikum Wr, Wb

Tangerang, 03 Juli 2023

Janvinsensius Tjan

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Abstraksi	v
<i>Abstraction</i>	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II: LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
3. Fungsi Kualitas Pelayanan	11
4. Manfaat Kualitas Pelayanan	13
5. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	15
B. Harga	18
1. Pengertian Harga.....	18
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Harga	20
3. Fungsi Harga	22
4. Jenis-jenis Harga	22

5. Manfaat Harga	23
6. Dimensi dan Indikator Harga	25
C. Kepuasan Konsumen.....	26
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	26
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen...	27
3. Manfaat Kepuasan Konsumen	29
4. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	29
D. Kerangka Berfikir.....	31
E. Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	36
B. Jenis dan Sumber Data.....	37
1. Jenis Data	37
2. Sumber Data	37
C. Metode Pengumpulan Data	38
1. Studi Perpustakaan	38
2. Kuisisioner	39
3. Observasi.....	39
4. Interview Wawancara.....	39
D. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
E. Variabel Penelitian	41
1. Variabel <i>Indevenden</i> (bebas).....	42
2. Variabel <i>Dependen</i> (terikat)	42
F. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
3. Uji Normalitas	52
4. Uji Analisis Korelasi Parsial	54

5. Uji Koefesien Determinasi.....	56
6. Uji Analisis Regresi Berganda	56
7. Uji Hipotesis.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Objek Penelitian	61
1. Sejarah Jajanan kaki Lima Pasar Lama.....	61
B. Deskripsi Data Penelitian	65
1. Demografi Data Penelitian	65
2. Frekuensi Jawaban Responden	71
C. Deskripsi Data Variabel.....	90
1. Uji Validitas	90
2. Uji Reliabilitas	95
D. Analisis Hasil Penelitian	97
1. Uji Normalitas	97
2. Uji Korelasi Parsial.....	103
3. Uji Koefesien Determininasi R2	104
4. Uji Analisis Regresi Berganda	106
5. Uji t Parsial.....	108
6. Uji f Simultan.....	111
E. Pembahasan.....	113
1. Uji Korelasi (Parsial)	113
2. Uji t (Parsial)	114
3. Uji f (Simultan)	115

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	116
B. Saran	117
Daftar Pustaka	
Daftar Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Deskripsi Data Responden Umur.....	67
Tabel 4.3 Deskripsi Data Responden Penghasilan	69
Tabel 4.4 Pernyataan 1 Kualitas Pelayanan (X1).....	71
Tabel 4.5 Pernyataan 2 Kualitas Pelayanan (X1).....	72
Tabel 4.6 Pernyataan 3 Kualitas Pelayanan (X1).....	72
Tabel 4.7 Pernyataan 4 Kualitas Pelayanan (X1).....	73
Tabel 4.8 Pernyataan 5 Kualitas Pelayanan (X1).....	74
Tabel 4.9 Pernyataan 6 Kualitas Pelayanan (X1).....	74
Tabel 4.10 Pernyataan 7 Kualitas Pelayanan (X1).....	75
Tabel 4.11 Pernyataan 8 Kualitas Pelayanan (X1).....	76
Tabel 4.12 Pernyataan 1 Harga (X2)	77
Tabel 4.13 Pernyataan 2 Harga (X2)	78
Tabel 4.14 Pernyataan 3 Harga (X2)	78
Tabel 4.15 Pernyataan 4 Harga (X2)	79
Tabel 4.16 Pernyataan 5 Harga (X2)	80
Tabel 4.17 Pernyataan 6 Harga (X2)	80
Tabel 4.18 Pernyataan 7 Harga (X2)	81
Tabel 4.19 Pernyataan 8 Harga (X2)	82
Tabel 4.20 Pernyataan 1 Kepuasan Konsumen (Y)	83
Tabel 4.21 Pernyataan 2 Kepuasan Konsumen (Y)	84

Tabel 4.22 Pernyataan 3 Kepuasan Konsumen (Y)	84
Tabel 4.23 Pernyataan 4 Kepuasan Konsumen (Y)	85
Tabel 4.24 Pernyataan 5 Kepuasan Konsumen (Y)	86
Tabel 4.25 Pernyataan 6 Kepuasan Konsumen (Y)	86
Tabel 4.26 Pernyataan 7 Kepuasan Konsumen (Y)	87
Tabel 4.27 Pernyataan 8 Kepuasan Konsumen (Y)	88
Tabel 4.28 Pernyataan 9 Kepuasan Konsumen (Y)	88
Tabel 4.29 Pernyataan 10 Kepuasan Konsumen (Y)	89
Tabel 4.30 Item Total Statistics Kualitas Pelayanan (X1)	90
Tabel 4.31 Item Total Statistics Harga (X2).....	92
Tabel 4.32 Item Total Statistics Kepuasan Konsumen (Y).....	93
Tabel 4.33 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	95
Tabel 4.34 Uji Reliabilitas Harga (X2)	96
Tabel 4.35 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	96
Tabel 4.36 Uji Normalitas <i>One Sample Ks</i>	97
Tabel 4.37 Uji Normalitas Menu Explore X1	98
Tabel 4.38 Uji Normalitas Menu Explore X2	99
Tabel 4.39 Uji Normalitas Menu Explore Y	100
Tabel 4.40 Uji Korelasi Parsial.....	103
Tabel 4.41 Uji Detirminasi R2	104
Tabel 4.42 Uji Analisis Linear Berganda.....	106
Tabel 4.43 Uji t (Parsial)	108
Tabel 4.44 Uji t tabel.....	109
Tabel 4.45 Uji f (Simultan)	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 4.1 Pie Chart Jenis Kelamin	66
Gambar 4.2 Pie Chart Umur	68
Gambar 4.3 Pie Chart Penghasilan.....	70
Gambar 4.4 Histrogram	100
Gambar 4.5 Normal P-P Plot.....	101